



**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Código

MSA28002

Versión

Fecha Emisión

DOS

7/10/2019

Página 1 de 17

MANUAL

ATENCION AL USUARIO

**SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. NORMATIVIDAD APLICABLE	5
5. PROTOCOLOS	5
5.1 Protocolo de atención al usuario	5
5.2 Protocolo de atención personalizada	6
5.3 Protocolo de atención telefónica	7
5.4 Protocolo de atención de casos específicos	8
5.4.1 Usuarios inconformes	8
5.4.2 Usuario no satisfecho con la información suministrada	8
5.5 Protocolo de atención para canal escrito	8
5.5.1 Correspondencia.....	8
5.5.2 Correo Electrónico	9
5.5.3 Formulario Electrónico	9
5.5.4 Buzón de opinión	9
5.6 Protocolo de tramites del derecho de petición PQRS-D.....	9
5.6.1 Recepción de PQRS-D.....	10
5.6.2 Procedimiento apertura de buzón.....	10
5.6.3 Revisión y análisis de PQRS-D	11
5.6.4 Respuesta a las PQRS-D.....	12
6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	12
7. CALIDAD	13
7.1 Informes.....	13
7.2 Seguimiento al plan de mejoramiento.....	14
8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	14
8.1 Derechos	14
8.2 Deberes:	15
9. ANEXOS	16
9.1 Anexo 1: PQR-D	16

9.2	Anexo 2: Tirilla control de buzón	16
9.3	Anexo 3: Acta de apertura de buzones	16
10.	FORMATOS	16
11.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	17

1. OBJETIVO

Velar por que al usuario se le garantice una atención de primer nivel con calidad basada en un servicio en el que se proteja al paciente íntegramente como ser humano, y a la vez debe ser oportuna, personalizada, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

2. ALCANCE

Este manual aplica para los responsables de atención al usuario y funcionarios de la entidad.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **ANÓNIMO:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.
- **ATENCION AL USUARIO:** Es un servicio integral que se presta a las personas que requieren asesoría, orientación y/o guía por cualquiera de los canales dispuestos por el Sanatorio.
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Es un servicio de atención al usuario, que se brinda a través del conmutador y de las diferentes extensiones de las dependencias de la institución.
- **CANAL:** Medio a través del cual se presta un servicio al ciudadano y se recepcionan sus PQRS.
- **CARNET:** Documento de identificación que los funcionarios de la entidad deben portar en las instalaciones y en eventos que realice institucionalmente.
- **CARTA:** Es el medio de comunicación más usado dentro de la institución para las personas ausentes, donde se brinda información de interés personal o grupal.
- **CARTELERAS:** Es un medio en el cual se maneja información de interés general. Se trata de elementos gráficos, escritos, cuadros, fotografías, carteles o similares.
- **COMUNICADO INTERNO:** Escrito o circular en que la gerencia comunica alguna información a todo el personal o una parte del mismo y en ocasiones a los usuarios de los servicios.
- **CONSULTA:** Petición que se realiza solicitando información respecto algún asunto del Hospital.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **DERECHO DE INFORMACIÓN:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, ley y disposiciones de la entidad, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
- **ENCUESTA:** Permite conocer la opinión de los usuarios sobre la gestión de la institución, de sus actividades o procesos e igualmente, recibir sugerencias de los mismos.
- **FELICITACIÓN:** Expresión de agradecimiento por la satisfacción generada de un servicio recibido en el Hospital.
- **FUNCIONARIO:** Es la persona que labora en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E
- **MANUAL:** Es un documento que contiene aspectos relevantes de una materia y una guía que permite comprender el manejo de los procedimientos.
- **PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía que compendia la orientación necesaria fortaleciendo la gestión del funcionario en el proceso de atención a los usuarios.
- **QUEJA:** Manifestación de insatisfacción verbal o escrita en relación a la conducta de uno o varios funcionarios del Hospital.

- **RECLAMO:** Exigencia o demanda ante la institución que requiere una solución, la cual es relativa a la indebida o deficiente prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **SERVICIO:** Resultados de un procedimiento, proceso o conjunto de procesos.
- **SERVICIO NO CONFORME:** Corresponde a un servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, corrección, reclasificación, concesión, desecho o permiso de desviación.
- **SUGERENCIA:** Propuesta que presentan los usuarios con el objetivo de mejorar la calidad de un servicio que se presta en la institución.
- **USUARIO/ CLIENTE:** Organización, entidad o persona que recibe el servicio.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

Las normas que le aplican al presente manual son las siguientes:

- Constitución Política de Colombia, Artículos 23 y 74.
- Decreto 2591 de 1991 Artículo 29
- Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 2623 del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único".
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."
- Ley 1755 de junio de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 962 del 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
- Decreto 1166 de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". Artículo 2.2.3.12.2.

5. PROTOCOLOS

5.1 Protocolo de atención al usuario

Teniendo en cuenta lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y el 1166 de 2016, el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E creó la oficina de atención al usuario, la cual se encarga de recibir, dar trámite y respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias que los usuarios manifiestan y que se relacionan con nuestra misión.

El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E instaure tres momentos del protocolo fundamentales en la atención al usuario:

1. **Saludo:** El funcionario deberá saludar al usuario dándole la bienvenida a la oficina de forma amable ya que esto permite entablar un buen inicio en la comunicación logrando que la persona se sienta importante para la institución.
2. **Desarrollo de la comunicación:** El funcionario deberá escuchar al usuario con el fin de conocer sus inquietudes respecto al servicio, permitiendo comprender la necesidad de la persona.
3. **Respuesta:** Una vez el funcionario identifica la queja, reclamo o sugerencia, le brinda el manejo adecuado a su solicitud.

5.2 Protocolo de atención personalizada

Con el objetivo de brindar un servicio basado en calidad, eficacia, oportunidad y respeto a los usuarios, la atención se apoyará en las siguientes pautas de comunicación:

- Mantener contacto visual con el usuario desde que llega a la oficina hasta el momento de su partida ya que esto permite que la persona se sienta escuchada.
- Cuidar que el lenguaje verbal y no verbal sea cordial, sincero y respetuoso.
- Saludar al usuario de forma cordial, de la siguiente manera: “Buenos días/tardes, mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo ayudarle?”.
- Brindarle al usuario la atención que requiera por el tiempo que sea necesario hasta haber brindado una solución a su inquietud o solicitud.
- En el último minuto de la atención, verificar que el usuario haya comprendido la información, quede satisfecho con la respuesta y despedirse de manera respetuosa, de la siguiente forma: “¿Ha comprendido la información suministrada?, ¿Ha quedado satisfecho con la respuesta?, ¿Le puedo colaborar en algo más?, Hasta luego que tenga un buen día”.

El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E comprende que en ciertas circunstancias pueden aparecer eventos de fuerza mayor que surgen inesperadamente, razón por la cual se detallan algunos casos y la forma como se deben manejar.

Caso 1

En el evento que la solicitud no pueda ser resuelta por el funcionario responsable de atención al usuario, se comunicará de forma presencial o telefónica con la persona idónea que pueda resolver la inquietud del usuario.

De esta manera, el funcionario le manifestará al usuario la respuesta y de ser necesario, le indicará el sitio, la hora y la persona con la cual debe hablar para tener una solución de fondo.

Caso 2

En el evento que el responsable de atención al usuario, deba retirarse de su sitio de trabajo con el objetivo de realizar alguna gestión relacionada con el requerimiento del usuario o alguna cuestión externa que amerite su ausencia, el funcionario deberá:

- Explicarle al usuario la razón por la cual se va a ausentar, darle un tiempo aproximado que tendrá que esperar y pedirle amablemente que espere.

- Si el usuario no desea esperar, pedirle sus nombres y apellidos junto con un número telefónico con el cual se puedan contactar con él una vez se tenga la respuesta de su solicitud.
- Antes de abandonar el puesto de trabajo dejar cartel en un lugar visible donde se indique en cuanto tiempo retornará a la oficina.
- Al regresar al sitio de trabajo agradecer por la espera.

5.3 Protocolo de atención telefónica

Con el fin de evitar barreras de acceso en la atención de los usuarios, se puso a disposición los siguientes números telefónicos:

- Conmutador (091) 8345000
- Gerencia ext. 1101
- Atención al usuario ext. 2102
- Urgencias y Hospitalización ext. 1111 /2128/2105
- Consulta Externa ext. 2120
- Control Subsidio ext. 1122

Por medio de la atención telefónica se pretende brindar un servicio amable, concreto, efectivo y de fácil acceso a la comunidad, por ende, la atención se brindará con las siguientes pautas:

- Procurar contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al usuario que llama de la siguiente forma: “Bienvenido a la línea de atención al usuario del Hospital Herrera Restrepo, mi nombre es (nombre y apellido), ¿En qué puedo ayudarle?”
- No interrumpa al usuario al hablar, tampoco hable con sus compañeros mientras conversa con la persona, dedíquese completamente a la llamada.
- El funcionario debe hablar con claridad, procurando tener una buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- Recuerde registrar la atención en la planilla de “registro de actividades diarias”.

El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E comprende que en ciertas circunstancias pueden surgir eventos de fuerza mayor que aparecen inesperadamente, por lo tanto, se detallan algunos casos y la forma como se deben manejar.

Caso 1

En el evento que se requiera dejar al usuario en espera, recuerde:

- Explicar el motivo e indicarle un tiempo aproximado de la espera y pedirle amablemente que espere.
- Si el usuario no desea esperar, pedirle sus nombres y apellidos junto con un número telefónico con el cual se puedan contactar con él una vez se tenga la respuesta de su solicitud.
- Al retomar la llamada agradezca la espera.
- Si la espera es superior a 3 minutos, brindarle la opción al usuario de esperar en línea o indicarle que usted le devolverá la llamada.
- En el caso que el usuario acepte esperar un lapso de tiempo largo en la línea, retome la llamada cada 2 minutos con el fin de mencionarle cómo va la gestión de su requerimiento.

Caso 2

En el evento en que se requiera transferir la llamada:

- Explicar el motivo por el que se va a remitir la llamada a otro funcionario.
- Mencionar al funcionario el nombre del usuario y el motivo por el cual se comunica.
- El funcionario que recibe la llamada debe mostrar una actitud cordial y responder el requerimiento del usuario.

5.4 Protocolo de atención de casos específicos

5.4.1 Usuarios inconformes

En el caso que se deba tratar con un usuario que se encuentre alterado u ofuscado, recuerde:

- Dejar que la persona se exprese, sin interrumpirlo. Escucharlo activamente mirándolo a los ojos.
- Mantener en todo momento la calma. Cuando las personas están enojadas o frustradas pueden decir cosas ofensivas.
- No tome las palabras u acciones de forma personal, usted está tratando de ayudar a solucionar su requerimiento.
- No discuta. Hable despacio y con calma.
- Procure averiguar que ocasionó la situación.
- Logre que el usuario molesto hable de soluciones, en dado caso que no las vislumbre, indíqueselas.
- Cuando el caso deba remitirse a otro funcionario, procure que el usuario no tenga que explicar nuevamente la situación.
- Trate de convertir el inconveniente en una oportunidad para mejorar la relación con el usuario y el servicio que se presta.
- Intente que el usuario salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.
- Al finalizar la comunicación pregunte: “¿Puedo colaborarle en algo más?”.

5.4.2 Usuario no satisfecho con la información suministrada

- Dejar que la persona se exprese, sin interrumpirlo. Escucharlo activamente mirándolo a los ojos.
- No discuta. Hable despacio y con calma.
- Brindar la información sin usar tecnicismos, usando un lenguaje claro con el usuario.
- Intente que el usuario salga satisfecho por la percepción de su problema y eventual solución.
- Al finalizar la comunicación pregunte: “¿Puedo colaborarle en algo más?”.

5.5 Protocolo de atención para canal escrito

Con el propósito de brindar un servicio adecuado a los usuarios que ingresan al Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, se puso a disposición el canal escrito (correspondencia, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de opinión), en el cual se pueden gestionar tramites, solicitar servicios y pedir información u orientación que se relacione con la entidad.

5.5.1 Correspondencia

- Saludar al usuario de forma cordial, de la siguiente manera: “Buenos días/tardes, mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo ayudarle?”.
- Recibir la documentación que el usuario quiere radicar. En caso que el documento no sea de competencia del

- Sanatorio, comunicarlo al usuario. Si el usuario insiste, recibirlo.
- Abrir el sobre, verificar su contenido y anotarlo.
 - Informar al usuario el procedimiento que sigue.

5.5.2 Correo Electrónico

- El funcionario es responsable de su cuenta de correo, por tanto no debe aprobarle a terceros acceder.
- Verificar constantemente el correo electrónico para dar respuesta oportunamente a los usuarios.
- Para todas las PQRS-D recibidas por un canal de atención virtual, se debe remitir acuse de recibo por el mismo medio de recepción.
- En caso que llegue un correo electrónico que no sea de su dependencia y/o competencia, el funcionario debe remitirlo en el menor tiempo posible al área encargada.
- Especificar el tema del comunicado de forma clara y concisa en el campo "Asunto".
- En el ítem "Para" elegir al destinatario principal.
- En el campo "CC" designar las personas que requieren conocer la información.
- Al contestar un mensaje comprobar si es necesario que todos a quienes se remitió copia del mismo, requieren saber la respuesta.
- Al iniciar el mensaje, iniciar con la oración: "Según su requerimiento con fecha..." o similares.
- Escribir frases cortas y precisas. En caso que el mensaje sea largo, dividirlo en varios párrafos con el objetivo de facilitar su lectura.
- Usar mayúscula sostenida, negrilla, signos de pregunta y admiración, solamente cuando sea estrictamente obligatorio.
- Es necesario que el funcionario se asegure que debajo de su firma se encuentren los datos requeridos para que el usuario lo identifique y, en caso de ser necesario, se pueda poner en contacto.
- Revisar el mensaje completamente antes de enviarlo.

5.5.3 Formulario Electrónico

El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E ha diseñado el formato PQR-D que se encuentra en el portal web de la Institución, en el siguiente enlace: <http://www.sanatorioaguadedios.gov.co/index.php/es/contactenos/reclamos-y-sugerencias>

En dicho formato puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de presuntos actos de corrupción, sin que sea obligatorio establecer un protocolo, sin embargo, se sugiere tener en cuenta las recomendaciones dadas para el canal escrito.

5.5.4 Buzón de opinión

- Verificar la disponibilidad de formatos a disposición de los usuarios.
- Abrir una (1) vez por semana el buzón de opinión.
- Brindar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la Institución.

5.6 Protocolo de tramites del derecho de petición PQRS-D

El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, manejará los términos dispuestos en la norma para resolver las diferentes modalidades de peticiones:

- ❖ Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el plazo interno de proyección de respuesta será de seis (6) días.
- ❖ Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos e información, el plazo interno de proyección de respuesta será de cuatro (4) días.
- ❖ Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades, el plazo interno de proyección de respuesta será de cuatro (4) días.
- ❖ Treinta (30) días hábiles para contestar consultas, el plazo interno de proyección de respuesta será de quince (15) días.

Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por Ley para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción del mismo.

5.6.1 Recepción de PQRS-D

Los canales dispuestos para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones son los siguientes:

- Atención personalizada: Oficina de Atención al Usuario en horario de 07:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m. de lunes a jueves y los viernes hasta las 04:00 p.m.
- Atención Telefónica: Los usuarios podrán comunicarse con atención al usuario al teléfono 8345000 ext. 2102.
- Buzón de opinión: A través de este canal dispuesto en áreas de consulta externa, urgencias, farmacia y rayos x los usuarios y la comunidad en general pueden diligenciar los formatos de PQRS-D (Vea el anexo 1), dispuestos en los buzones.
- Correo electrónico: usuarios@sanatorioaguadedios.gov.co
- Página web del Sanatorio de Agua de Dios en el formato PQR-D: <http://www.sanatorioaguadedios.gov.co/index.php/es/contactenos/reclamos-y-sugerencias>
- Ventanilla Única: Se puede dirigir al Edificio Carrasquilla y radicar su PQRS-D.

5.6.2 Procedimiento apertura de buzón

Los buzones dispuestos en áreas de Consulta Externa, Farmacia, Rayos X y Urgencias, se abren todos los días hábiles (lunes y viernes) y si es festivo el siguiente día hábil en la mañana con el acompañamiento de un usuario de los servicios o un representante de la asociación de usuarios del Sanatorio.

Nota: En el caso que no asista el representante de la asociación de usuarios y/o ningún usuario desee participar en la apertura del buzón, éste se abrirá y se dejará constancia en el acta de la inasistencia.

Antes de realizar la apertura de los buzones se diligencia el formato “tirilla control de buzón” (Vea el Anexo 2) en compañía de un usuario participante, el cual tiene como propósito sellar la cerradura de los buzones. Esto permite a los usuarios verificar que el buzón no se abre sino hasta el día señalado en el cronograma. Dicho formato contiene:

Fecha actual: Registrar en números arábigos el día, mes y año que corresponde a la fecha del sellamiento de los cuatro buzones institucionales.

Fecha próxima apertura: Registrar en números arábigos el día mes y año que corresponde a la fecha de la próxima apertura de los buzones.

Servicio: Registrar el nombre del servicio en el cual se encuentra el buzón (Consulta Externa, Farmacia, Rayos X y Urgencias).

Nombre, apellidos y firma de funcionario IPS: Registrar el nombre, apellidos del funcionario responsable de la apertura del buzón y la firma respectivamente.

Nombre, apellidos y firma del usuario participante: Registrar el nombre, apellidos del usuario participante de la apertura del buzón y la firma respectivamente.

Una vez abierto el buzón, se extraen los formatos diligenciados y se vuelve a cerrar sellándolo con el formato “tirilla control de buzón” hasta la siguiente apertura. Luego de esto, se contabiliza las PQRS-D y se debe diligenciar el formato de “acta de apertura de buzones” (Vea anexo 3) acompañado del usuario, con la siguiente información:

Acta No: Registrar el número consecutivo.

Fecha de apertura: Registrar con números arábigos el día mes y año que corresponde a la fecha que se realizó la apertura del buzón.

Número: Registrar el número consecutivo que corresponde de acuerdo a los hallazgos en el buzón.

Motivo: Breve descripción de la felicitación, petición, queja, o sugerencia del usuario

Usuario: Nombre y apellidos de la persona que generó la solicitud.

Servicio: Número de peticiones encontradas en las áreas de Consulta Externa, Urgencias, Farmacia y Rayos X.

Felicitación: Registrar el número de felicitaciones encontradas.

Petición: Registrar el número de peticiones encontradas.

Queja/ reclamo: Registrar el número de quejas y/o reclamos encontrados.

Sugerencia: Registrar el número de sugerencias encontradas.

Nombre, apellidos y firma de funcionario IPS: Registrar el nombre, apellidos del funcionario responsable de la apertura del buzón y la firma respectivamente.

Nombre, apellidos y firma de usuario participante: Registrar el nombre, apellidos del usuario participante de la apertura del buzón y la firma respectivamente.

5.6.3 Revisión y análisis de PQRS-D

La revisión y análisis de PQRS-D se realiza todos los días después de la respectiva apertura de los buzones. A continuación, se detalla el proceso de las PQRS-D:

1. Una vez ingresa la PQRS-D por cualquier canal se remiten a atención al usuario quien lo envía a ventanilla única para radicación.
2. Ventanilla única debe radicar los documentos en el sistema de gestión documental de la entidad y remitirlos a atención al usuario.
3. Atención al usuario identifica el destinatario, el contenido del documento y clasifica la solicitud, valida competencia del área que debe dar respuesta y asigna a quién corresponda (coordinación asistencial o coordinación administrativa).
4. El coordinador asistencial o coordinador administrativo valida si la solicitud PQRS-D contiene la información completa para el trámite respectivo y envía la solicitud hacia el responsable encargado de proyectar la respuesta. (En el evento que la información no esté completa remítase al Caso 1).
5. Una vez el responsable proyecta la contestación, ésta es dirigida al asesor jurídico para su respectiva revisión.
6. El asesor jurídico debe dar su visto bueno para la contestación y remite al gerente. (En el evento que requiera mayor información remítase al Caso 2).

7. El gerente valida la contestación, firma el documento y envía a la secretaria de gerencia. (En el evento que requiera mayor información remitase al Caso 3).
8. La secretaria de gerencia asigna radicado en el sistema de gestión documental de la entidad, recoge firmas y revisados, envía la respuesta al usuario con copia a atención al usuario y se archiva la petición.
- 9.

El tratamiento para las PQRS-D que se consideren una no conformidad real o potencial o un servicio no conforme se debe realizar de acuerdo a lo establecido en el “Instructivo para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora”.

Caso 1

En el evento de recepcionar una PQRS-D que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, el coordinador administrativo o coordinador asistencial, notificará al usuario para que complemente la información requerida indicando la ampliación de los términos de ley. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Caso 2

En el evento que el asesor jurídico no esté de acuerdo con la contestación, se notificará al funcionario responsable de la proyección para que complemente la información requerida.

Caso 3

En el evento que el gerente no esté de acuerdo con la respuesta, se notificará al funcionario para que complemente la información requerida.

5.6.4 Respuesta a las PQRS-D

Las respuestas a las PQRS-D deben cumplir con los siguientes requisitos:

- ❖ Oportunidad
- ❖ Resolver de fondo
- ❖ Claridad en la respuesta
- ❖ Pertinencia con lo solicitado

Si la PQRS-D no puede resolverse en el tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015, se debe contestar al interesado dentro del término estipulado, señalando la causa de dicha situación y la fecha en que se resolverá su solicitud, cuyo plazo no podrá exceder del doble fijado por la ley.

El usuario que haya interpuesto una PQRS-D ante el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, puede hacer seguimiento al estado de su caso en la oficina de atención al usuario, referenciando el número de radicado que le fue asignado.

6. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La medición que se realiza en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E en relación al nivel de satisfacción que presentan los usuarios con la Institución, se dirige a conocer si el servicio fue prestado con calidad, buen trato y oportunidad.

Al usuario se le pregunta:

- Por la oportunidad en la atención.
- Por la calidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en la información.

Con esto se pretende obtener una medida sobre la satisfacción percibida por los usuarios con respecto a los servicios recibidos, igualmente, permite establecer claramente cuáles son las expectativas, observaciones y sugerencias, que son la base de propuesta para el mejoramiento.

7. CALIDAD

Dentro de los procesos de calidad se está al tanto de detectar puntos críticos en los procesos administrativos que influyan negativamente en la atención de los usuarios, lo mismo que los factores de deterioro de la relación interpersonal entre los usuarios y nuestros funcionarios.

El personal administrativo y asistencial, los profesionales de la salud que atienden al usuario y a su familia, y el sistema de información al usuario son en primera instancia los que tienen la oportunidad y deben recolectar la información sobre los eventos de salud e incidentes sociales que afectan a los usuarios.

Es además un proceso mediante el cual se incentivan y facilitan mecanismos de participación social de los usuarios, con miras a ocupar los espacios reglamentados por la legislación vigente.

Asociación de Usuarios: Conformada por usuarios de los servicios de salud del Sanatorio, ejercen su derecho a la participación ciudadana a través de la misma. Su objetivo es trabajar para mejorar los servicios del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., ser escuchados y poder opinar libremente, participar activamente en las decisiones y acciones a favor de los usuarios.

Comité de Ética Hospitalaria: Creada según resolución No 0041 de 2001 del 7 de febrero. Participa interviniendo en las decisiones de salud respondiendo a los intereses individuales y colectivos para mejorar la atención en los servicios de salud.

Racionalización de Trámites “Portal del Estado Colombiano” Permite tener acceso a información detallada de los Trámites del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. a la ciudadanía en general vía Internet.

Capacitación del Cliente Interno: Talento humano con apoyo de la ARP realiza la programación de capacitaciones y talleres a los funcionarios del Sanatorio Agua de Dios E.S.E. con el objetivo de mejorar la atención al usuario en primera instancia y de igual forma obtener mejoramiento en la calidad de vida de los mismos, creando un ambiente propicio para mejorar las relaciones interpersonales.

7.1 Informes

Atención al usuario, es responsable de la elaboración del informe de seguimiento y evaluación mensualmente:

El informe debe contener mínimo los siguientes aspectos:

- **Código:** Consecutivo de las PQRS-D
- **Fecha de recepción:** Día, mes y año en que radica las PQRS-D en el SIAU

- **Datos del solicitante:** Nombres y apellidos, dirección, teléfono
- **Tipo:** Clasificación de las PQRS-D
- **Análisis y definición de las posibles causas:** que motivaron la PQRS-D
- **Lugar de origen:** Área afectada
- **Cantidad:** de PQRS
- **Estado:** Cantidad de PQRS abiertas y cerradas
- **Tiempo promedio de respuesta:** Según el caso

Atención al usuario debe presentar informe del comportamiento de PQRS-D, ante el Comité de Ética Hospitalaria, para la toma de decisiones y a los organismos de control que así lo requieran.

Atención al usuario consolida y realiza las recomendaciones correspondientes al comportamiento de PQRS-D de acuerdo con el contenido del informe consolidado y el apoyo al establecimiento de los planes de mejoramiento que den lugar los informes recibidos de las dependencias.

El informe de seguimiento a las PQRS-D debe ser enviado al grupo de comunicaciones para su publicación en la página WEB de la Entidad.

Deben revisar y validar la información recibida mensualmente y de ser el caso solicitar los ajustes correspondientes con base en el análisis del informe presentado.

7.2 Seguimiento al plan de mejoramiento

El responsable de atención al usuario debe verificar bimestralmente la implementación de las acciones definidas en los planes de mejora, según las fechas y metas acordadas en los mismos.

La evaluación al cumplimiento del plan de mejoramiento y eficacia de las acciones implementadas es realizada por el grupo de control interno.

8. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

8.1 Derechos:

1. Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
2. Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y al pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia, minorías de edad consientan o rechacen estos procedimientos dejando expresa constancia ojala escrita de su decisión.
3. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias, costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre la enfermedad que sufre.
4. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, solo con su autorización puedan ser conocidos.

5. Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de la enfermedad irreversible.
6. Derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud, como por la institución. Al igual que el derecho a que en caso de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese.
8. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
10. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

8.2 Deberes:

1. Cuidar su salud de manera integral y la de los demás.
2. Informar de manera oportuna, clara, precisa y completa al médico o demás miembros del equipo de salud que lo atienden, su estado de salud y las posibles causas que conllevaron a la aparición de la enfermedad.
3. Informar al personal administrativo y asistencial del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. que lo atiende su estado actual de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
4. Comprometerse a desarrollar el proceso del consentimiento informado.
5. Colaborar con el cumplimiento de sus derechos, en justo equilibrio con los derechos de los demás.
6. Manifestar de manera escrita su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
7. Mantener en buen estado y dar uso racional a las instalaciones, dotaciones y servicios que el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. ha dispuesto para su atención y comodidad.
8. Respetar la privacidad de los demás pacientes.
9. Tratar con respeto y dignidad a los miembros del equipo de salud que lo atienden, a los pacientes y a los familiares y allegados.
10. Usted y su familia ser parte activa y constante del equipo humano de tratamiento.

 PROCESO NOMBRE DEL PROCESO NOMBRE DEL DOCUMENTO SANATORIO DE AGUA DE DIOS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Código	
	MSA28002	
	Versión	Fecha Emisión
	DOS	7/10/2019
Página 17 de 17		

Formato de acta de apertura de buzones

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Instructivo para el tratamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora

APROBACIÓN			
ELABORO	REVISO	APROBO	Vo. Bo. SGC
Natalia Clavijo Responsable Atención al Usuario	Luz Natalia Espinosa Moya Coordinadora Asistencial	Fernando Arturo Torres Jiménez Gerente	Julio Cesar Salgado Guerrero Profesional de Apoyo Calidad
FECHA DE CAMBIO (DD/MM/AAA)	FECHA DE CAMBIO (DD/MM/AAA)	FECHA DE CAMBIO (DD/MM/AAA)	FECHA DE CAMBIO (DD/MM/AAA)
7/10/2019			

CONTROL DE CAMBIOS				
ASPECTO DE MODIFICACION	DETALLE DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE	FECHA DE CAMBIO (DD/MM/AAA)	VERSION
Elaboración e Implementación	Versión Inicial	Responsable Atención al Usuario	28/05/2010	UNO
Ajuste nuevo formato 1. Objetivo 2. Alcance	Se ajustó de acuerdo con formato institucional vigente Se revisó y se xxxxxxx Se ajustó de acuerdo a xxxxxx	Responsable Atención al Usuario	7/10/2019	DOS